

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	特別養護老人ホームひのおか順心館
サービス種類	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護

### 措置の概要

1 利用者(入所者)からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置  
利用者(入所者)及びその家族等からの相談及び苦情については、以下の窓口で対応します。

①苦情・相談の窓口担当者を選任し、当該担当者が苦情・相談にあたる。相談に訪問した利用者(入所者)及びその家族のプライバシーと秘密保持のため、苦情・相談専用室を設ける。  
なお、窓口での解決が困難な場合は、下記事項の体制及び手順で苦情・相談の解決にあたる。

②苦情・相談窓口・及び担当者

(苦情・相談窓口)

熊本県阿蘇市赤水無田ノ上1894-1

特別養護老人ホームひのおか順心館

電話 (0967)35-0560

(苦情受付担当者) 生活相談員 緒方 美佳

(苦情解決責任者) 施設長(管理者) 緒方 健造

但し、担当者不在の場合は、他の職員が代行することとする。

③第三者委員の設置

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため第三者委員を設置する。

(第三者委員) 長野 民夫 (評議員・学識経験者) 電話 0967-67-0525

丸野 瑛子 (評議員・民生委員) 電話 0967-68-0117

### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制、手順

・利用者(入所者)及びその家族からの苦情をお受けした時は、まず上記担当者が苦情の内容をお聞きし、下記の手順により処理します。

・苦情内容及び処理経過については、苦情処理台帳として記録保存しその後のサービス提供に役立てるようにします。

・苦情処理は、他の業務に優先して速やかに行うものとし、利用者の方が安心してサービスが受けられるよう最大限の努力を行います。

(1) 苦情を申し立てられた方に内容説明等を行うことにより、苦情がその場で解決可能な場合、その場で速やかに解決を図り同意を得ることとしますが、この場合も管理者に必ず報告します。

(2) 苦情がその場で解決困難なものであった場合、苦情の原因について、利用者への聞き取りや従業者への内容確認により、事情(事実)を把握します。

(3) その後、翌日までには事業所内で検討会議を開き、当事業者が改善すべき点を整理した苦情処理策を作成し、その日の内に利用者等の苦情を申し立てられた方に説明し、同意を得ます。

(4) 管理者は、利用者等から苦情のあった事項について、その後のサービスの提供の中で真に改善されているか、従業者のみならず利用者等にも確認し、改善されていないと判断される場合は、職員教育を徹底し、速やかな改善を図り、利用者等の意向に沿ったサービスの提供がなされるように十分な配慮を行います。

### 3 その他参考事項

・当事業所が行う施設介護サービスに対する苦情については、当事業所で責任を持って対応しますが、利用者及びその家族の方は、第三者委員や他の機関(市町村、国民健康保険団体連合会)への申し立てもできますので、希望されるなら必要な協力を行います。

・当事業所に対する利用者等からの苦情について、市町村又は国民健康保険団体連合会が行う調査等に協力し、改善等の指示を受けた場合は速やかに改善します。

・当事業所が行う施設介護サービスの提供により、利用者に賠償すべき事故が発生したときは、速やかに賠償します。